1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП №12 ДЗМ» (далее Поликлиника) для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, действия пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

* 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и иными локальными нормативными актами.
* 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
* 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
	+ — порядок обращения пациента в поликлинику;
	+ — права и обязанности пациента;
	+ — порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
	+ — порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
	+ — порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
	+ — график работы поликлиники и ее должностных лиц;
	+ — информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
* 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Прядок обращения пациентов в поликлинику

* 2.1. Для получения медицинской помощи Пациент обращается к сотрудникам «Стойки информации» учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. Сотрудником «Стойкиинформации» учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).
Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в картохранилище.
Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором, либо медицинской сестрой.
* 2.2. Пациент обслуживается у «Стойки информации» в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.
Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов). Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент распечатывает талон при записи в системе СУПП ЕМИАС с указанным временем приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.
* 2.3. Приём взрослого населения ведётся по адресу:

Поликлиническое отделение ГП №12 – ул. Ак. Комарова, д.5,к.1

* + Филиал №1 (ГП №75) – ул. Касаткина, д.7
	+ Филиал №2 (ГП №77) – ул. Цандера, д.9,к.1
	+ Филиал №3 (ГП №98) – ул. Бочкова, д.5, к.3
	+ Филиал №4 (ГП №111) – ул. Гончарова, д.6А
	+ Филиал №5 (ГП №183) – 9-й проезд Марьиной рощи, д.8А
* 2.3.1. Приём к врачам осуществляется по записи в системе СУПП ЕМИАС. На повторный приём пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время. Имеется возможность записаться предварительно на прием по сети Интернет, на сайте: на портале www.mos.ru или www.gosuslugi.ru, а так же через мобильные приложения ЕМИАС для IOS и Android

Приём врачами осуществляется:

* + Будние дни с 08:00 до 20:00; КДЛ, процедурный кабинет с 7.00
	+ Суббота с 09:00 до 18:00 дежурная служба;
	+ Воскресенье с 09:00 до 16:00 дежурная служба.

По экстренным показаниям независимо от прикрепления к поликлинике пациенту будет оказана медицинская помощь дежурным врачом терапевтом.

* 2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителей главного врача и заведующими терапевтическими отделений, пациент может получить у сотрудников «Стойкиинформации» в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте поликлиники: www.gp12.svao.ru, или ГП12.Москва
* 2.6. По предварительной записи на прием к врачу в регистратуру за амбулаторной картой лично обращаться не нужно, Ваша медицинская карта будет находиться у врача. При обращении в поликлинику по острому случаю, обратитесь к дежурному администратору в холле первого этажа, Вашу карту подберут в картохранилище и сотрудником справочной службы карта будет передана в кабинет дежурного врача.
* 2.7. Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

* 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
	+ — уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
	+ — информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
	+ — обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
	+ — облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
	+ — перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
	+ — обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
	+ — добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
	+ — отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
	+ — обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
	+ — сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
	+ — получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* 3.2. Пациент обязан:
	+ — предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
	+ — соблюдать режим работы организации;
	+ — соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
	+ — правила поведения в общественных местах;
	+ — соблюдать требования пожарной безопасности;
	+ — соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
	+ — соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
	+ — сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	+ — уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
	+ — оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
	+ — представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
	+ — уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
	+ — бережно относиться к имуществу организации;
	+ — при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
	+ — уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
	+ — соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.
	+ — подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;
	+ — уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли
	+ — осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

* 4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Курняевой Марине Витальевне, номер телефона: (495) 619-29-25, адрес электронной почты: gp12@zdrav.mos.ru, либо заведующим филиалами:
	+ — филиал №1 Тебердиевой Лейле Азретовне, телефон: (495) 683-18-24, адрес электронной почты: gp12-f1@zdrav.mos.ru;
	+ — филиал №2 Василевской Тамаре Григорьевне, телефон: (495) 683-43-95, адрес электронной почты: gp12-f2@zdrav.mos.ru;
	+ — филиал №3 Ветохиной Татьяне Николаевне, телефон: (495) 615-81-88, адрес электронной почты: gp12-f3@zdrav.mos.ru ;
	+ — филиал №4 Тупицину Дмитрию Вячеславовичу, телефон: (495) 618-40-47, адрес электронной почты: gp12-f4@zdrav.mos.ru ;
	+ — филиал №5 Алескеровой Надежде Григорьевне, телефон: (495) 618-60-56, адрес электронной почты: gp12-f5@zdrav.mos.ru

Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.
При этом следует получить входящий номер и дату подачи жалобы.

Так же лица, уполномоченные принимать решения по проблемным вопросам в поликлиническом отделение ГП №12:

* + 1. Клейменова Светлана Игоревна, заместитель главного врача по медицинской части, кабинет № 329, тел. 8 (495) 619-01-32
	+ 2. Кабанова Ирина Александровна, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, кабинет 345, тел. 8 (495) 619-16-71
	+ 3. Левидзе Наталья Шотовна, заведующая консультативно-диагностическим отделением ГП № 12, тел. 8 (495) 619-09-10.

И в филиалах — врачи методисты:

* + — филиал №1 Зиняков Сергей Алексеевич;
	+ — филиал №2 Жургунова Наталья Жетписовна;
	+ — филиал №3 Туркина Марина Николевна;
	+ — филиал №4 Антонов Михаил Евгеньевич;
	+ — филиал №5 Рыбакова Евгения Михайловна

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.
Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

* 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
* 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
* 4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
* 4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
* 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
* 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
* 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

* 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
* 5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.
* 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
* 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

* 6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
* 6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у — для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
* 6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
* 6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

* 7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
* 7.2. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
* 7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
* 7.4. Прием населения (пациентов, или их законных представителей) главным врачом или заместителями главного врача осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде в холле первого этажа.
* 7.5.Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

* 8.3. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.
* 8.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-017437 от 31 января 2019 года.
* 8.5. Платные услуги населению осуществляются на основании разрешения на предоставление платных медицинских услуг Департамента здравоохранения города Москвы, приказ от 05.09.2012 г. № 60-18-15773.
* 8.6. Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом учреждения, департаментом здравоохранения города Москвы.
* 8.7. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).
* 8.8. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками ГБУЗ «ГП № 12», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.
* 8.9. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ «ГП № 12»; является:
	+ а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;
	+ б) желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг;
	+ в) оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса.
	+ г) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации;
	+ д) предоставление платных услуг при анонимном обследовании и лечении (за исключением обследования на СПИД) (При обращении в ГБУЗ «ГП№ 12»» пациент обязан представить удостоверяющие его личность документы. Если пациент отказывается выполнять предусмотренные требования, то медицинское учреждение вправе предложить оказание медицинской помощи за плату);
	+ е) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа;
	+ ж) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;
	+ з) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.
	+ 8.10. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ГП № 12» предусмотрено Уставом учреждения.
* 8.11. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
* 8.12. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
* 8.13. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки, при необходимости — листок нетрудоспособности в установленной форме;)

* 8.14. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.